

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH TANGGA TERHADAP
KINERJA PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata-1

Departemen Teknik Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Andalas

Oleh:

AURA RIZQA FIANDRA

1910942011

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Ir. ANSIHA NUR, M.T

RERI AFRIANITA, M.T



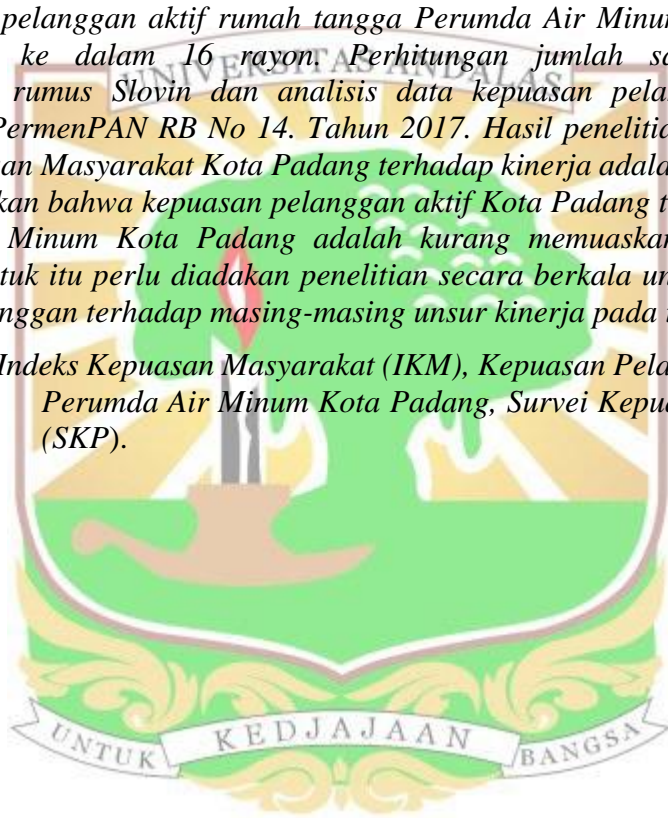
**DEPARTEMEN TEKNIK LINGKUNGAN
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2024

ABSTRAK

Meningkatnya kebutuhan air bersih akibat pertumbuhan penduduk, maka pemerintah mengelola sebuah pelayanan publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum. Evaluasi Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan didasarkan pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu cara untuk menentukan IKM adalah dengan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP). Pedoman penyusunan SKP didasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 (PermenPAN RB No 14. Tahun 2017). Analisis data menggunakan metode analisis statistik deskriptif dengan jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian berlokasi di Kota Padang dengan responden sebanyak 400 sampel dari 121.239 total pelanggan aktif rumah tangga Perumda Air Minum Kota Padang yang terbagi ke dalam 16 rayon. Perhitungan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dan analisis data kepuasan pelanggan dihitung berdasarkan PermenPAN RB No 14. Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Padang terhadap kinerja adalah sebesar 75,83 yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan aktif Kota Padang terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang adalah kurang memuaskan dengan mutu layanan C. untuk itu perlu diadakan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap masing-masing unsur kinerja pada tiap rayon

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kepuasan Pelanggan, Kinerja, Perumda Air Minum Kota Padang, Survei Kepuasan Pelanggan (SKP).



ABSTRACT

The increasing need for clean water due to population growth led the government to manage a public service through the Regional Public Drinking Water Supply Company. The evaluation of continuous improvement in the quality of public services is based on the assessment of the Customer Satisfaction Index (IKM). One way to determine the IKM is through a Customer Satisfaction Survey (SKP). The guidelines for preparing the SKP are derived from the Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14 of 2017 (PermenPANRB No. 14 of 2017). Data analysis employs descriptive statistical analysis methods. The type of research conducted is quantitative descriptive research. The research was conducted in Padang City, with a sample of 400 respondents from the total active household customers of Padang Regional Drinking Water Supply Company, which amounts to 121,239 which is divided into 16 zones. The sample size was calculated using the Slovin formula. The analysis of customer satisfaction data was conducted based on PermenPANRB No. 14 of 2017. The results of the research indicated that the Customer Satisfaction Index in Padang City's performance was 75.83. This suggests that the satisfaction of Padang City's active customers with the performance of the Padang Regional Drinking Water Supply Company is less than satisfactory, with a service quality rating of C. Research needs to be conducted periodically to assess customer satisfaction with each performance element in each zone.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Satisfaction Survey (CSS), Padang City, Padang Regional Drinking Water Supply Company, Performance.*

